



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

THÁI THỊ NGỌC HUYỀN

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ
NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ
NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

TÓM TẮT
LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Mã số : 60.34.02.01

Đà Nẵng - Năm 2019

Công trình được hoàn thành tại
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ, ĐHQĐN

Người hướng dẫn khoa học: TS. HỒ HỮU TIẾN

Phản biện 1: TS. Đặng Tùng Lâm

Phản biện 2: TS. Trần Ngọc Sơn

Luận văn đã được bảo vệ trước hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Tài chính Ngân hàng họp tại Trường Đại Học Kinh Tế, Đại học Đà Nẵng vào ngày 23 tháng 02 năm 2019

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin – Học liệu và Truyền thông, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Agribank chi nhánh thành phố Đà Nẵng là một đơn vị thành viên trực thuộc Agribank. Trong những năm gần đây, thực hiện định hướng chiến lược phát triển của ngành, Agribank chi nhánh thành phố Đà Nẵng đã nỗ lực để bắt kịp tiến trình hiện đại hoá ngân hàng, không ngừng hoàn thiện các sản phẩm dịch vụ truyền thống, từng bước đổi mới, hiện đại hoá công nghệ, chú trọng phát triển dịch vụ NHĐT nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh, hội nhập và phát triển.

Chính vì lẽ đó, tôi chọn đề tài: *"Hoàn thiện hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng điện tử đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng"* làm đề tài Luận văn Thạc sĩ Kinh tế nhằm góp phần vào việc đáp ứng những yêu cầu cấp bách đang đặt ra trong thực tiễn hoạt động kinh doanh của Agribank chi nhánh thành phố Đà Nẵng

2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài

2.1. Mục tiêu tổng quát

Phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng điện tử đối với khách hàng cá nhân, nhận diện những mặt đạt được, những tồn tại đang có; xác định nguyên nhân nhằm đề xuất khuyến nghị hoàn thiện hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng điện tử đối với khách hàng cá nhân tại Agribank chi nhánh thành phố Đà Nẵng.

2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Hệ thống hoá lý luận cơ bản về hoạt động kinh doanh dịch vụ NHĐT đối với KHCN của NHTM.

- Phân tích, đánh giá thực trạng kinh doanh dịch vụ NHĐT đối với KHCN của Agribank chi nhánh thành phố Đà Nẵng, xác định những thành công, cũng như những tồn tại và nguyên nhân.

- Đề xuất các khuyến nghị nhằm hoàn thiện hoạt động kinh doanh dịch vụ NHĐT đối với khách hàng cá nhân tại chi nhánh NH này.

2.3. Câu hỏi nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu trên, nội dung của luận văn phải giải quyết được các câu hỏi nghiên cứu sau:

- Dịch vụ ngân hàng điện tử là gì ? Khái niệm và đặc điểm KHCN của NHTM? HĐKD dịch vụ NHĐT đối với KHCN của NHTM bao gồm những vấn đề gì ? Có những đặc điểm nào ? Kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ NHĐT đối với KHCN của NHTM được phản ánh qua các tiêu chí nào? Những nhân tố nào ảnh hưởng đến HĐKD dịch vụ NHĐT đối với KHCN của NHTM?

- Thực trạng hoạt động kinh doanh dịch vụ NHĐT đối với KHCN của Agribank chi nhánh thành phố Đà Nẵng như thế nào? Hoạt động này đã đạt được những thành công gì? Những vấn đề còn tồn tại và nguyên nhân ?

- Chi nhánh Agribank Đà Nẵng và các chủ thể liên quan cần làm gì để hoàn thiện hoạt động kinh doanh dịch vụ NHĐT đối với KHCN của Chi nhánh?

3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu.

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận văn là thực tiễn hoạt động kinh doanh dịch vụ NHĐT đối với khách hàng cá nhân tại Agribank chi nhánh thành phố Đà Nẵng.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

a. Phạm vi nghiên cứu về nội dung

Dịch vụ NHĐT bao gồm dịch vụ NH trực tuyến và dịch vụ thẻ, song luận văn chỉ nghiên cứu hoạt động kinh doanh dịch vụ NH trực tuyến: mobile-banking, internet- banking, phone- banking v.v.... đối

với KHCN

b. Phạm vi về không gian

Luận văn nghiên cứu tại Agribank chi nhánh thành phố Đà Nẵng bao gồm chi nhánh và các phòng giao dịch trực thuộc.

c. Phạm vi thời gian nghiên cứu

Luận văn nghiên cứu thực trạng trong khoảng thời gian từ 2015-2017.

4. Phương pháp nghiên cứu

Trong quá trình nghiên cứu luận văn vận dụng các phương pháp sau:

- Phương pháp tổng hợp, hệ thống hóa
- Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp
- Phương pháp phỏng vấn chuyên gia
- Phương pháp so sánh số tuyệt đối, phương pháp so sánh số tương đối
- Phương pháp nhân quả
- Phương pháp lịch sử

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

- Về khoa học: Luận văn góp phần hệ thống hóa những lý luận cơ bản về hoạt động kinh doanh DVNHĐT đối với KHCN của NHTM

- Về thực tiễn: Luận văn đề xuất khuyến nghị nhằm hoàn thiện hoạt động kinh doanh DVNHĐT đối với KHCN của Agribank- Chi nhánh Thành phố Đà Nẵng

6. Bố cục đề tài

Nội dung chính của luận văn được bố cục thành 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động kinh doanh DVNHĐT đối với KHCN của NHTM

Chương 2: Thực trạng kinh doanh DVNHĐT đối với KHCN của Agribank- Chi nhánh Thành phố Đà Nẵng

Chương 3: Khuyến nghị nhằm hoàn thiện hoạt động kinh doanh DVNHĐT đối với KHCN của Agribank- Chi nhánh Thành phố Đà Nẵng

7. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

Trong quá trình nghiên cứu tác giả đã thu thập, tìm hiểu một số bài báo khoa học, luận văn thạc sỹ được công bố của Trường Đại học Kinh tế liên quan đến đề tài nghiên cứu, cụ thể như sau:

Các bài báo khoa học liên quan đến dịch vụ ngân hàng điện tử dành cho khách hàng cá nhân:

(1) Bài viết “Hướng phát triển dịch vụ “mobile banking” cho các ngân hàng Việt Nam” của 2 tác giả Vũ Hồng Thanh, Vũ Duy Linh, tạp chí Ngân hàng số 11-2016.

(2) Bài viết “Triển vọng thúc đẩy dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam” của tác giả Phạm Đức Tài đăng trên Tạp chí tài chính số 6 – 2014.

Sau 1 quá trình tìm hiểu bài viết trên các tạp chí có nhiều tài liệu chuyên sâu về dịch vụ ngân hàng như: Tạp chí Ngân hàng, Tạp chí Tài chính, trong khoảng thời gian từ 2014-2016, tác giả nhận thấy không có bài viết nào viết về dịch vụ NHĐT dành cho KHCN mà chỉ có các bài viết về dịch vụ ngân hàng nói chung, hoặc là bài viết về dịch vụ Mobile banking – 1 bộ phận của dịch vụ NHĐT. Ngoài ra, tác giả còn trên tìm hiểu bài viết trên các tạp chí như Phát triển kinh tế, Kinh tế phát triển, Khoa học và công nghệ, Khoa học kinh tế, Khoa học thương mại, Công nghệ ngân hàng, Khoa học và đào tạo ngân hàng đều không có bài viết nào liên quan đến dịch vụ NHĐT dành cho KHCN.

Các luận văn thạc sỹ được công bố tại Đại học Đà Nẵng trong thời gian từ 2014—2016 có liên quan đề tài nghiên cứu:

- Luận văn “Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Agribank Hải Châu – TP.Đà Nẵng” (2014) của tác giả Nguyễn Thị Kim Oanh.

- Luận văn “Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Sacombank chi nhánh Quảng Bình” (2014) của tác giả Lê Thị Thùy Trang.

- Luận văn “Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Phú Yên” (2014) của tác giả Lê Quốc Hải.

- Luận văn “Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng dịch vụ mobile banking của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn, Chi nhánh Đà Nẵng” (2014) của tác giả Phan Thoại Chiêu.

- Luận văn “Nghiên cứu sự chấp nhận và sử dụng internet banking của khách hàng cá nhân trên địa bàn thành phố Huế” (2014) của tác giả Nguyễn Hoàng Bảo Khánh.

- Luận văn “Hoàn thiện hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng điện tử tại chi nhánh Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Bắc Đăk Lăk” (2015) của tác giả Lương Thị Tươi.

- Luận văn “Hoàn thiện hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng điện tử chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Đông Đăk Lăk” (2016) của tác giả Dương Thị Như Trang.

- Luận văn “Hoàn thiện hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng thương mại cổ phần xuất nhập khẩu Việt Nam – chi nhánh Đà Nẵng” (2016) của tác giả Nguyễn Thị Thùy Trang.

- Luận văn “Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ Internet banking của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Gia Lai” (2016”) của tác giả Nguyễn Hoàng Hà.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.1.1. Lịch sử ra đời và phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.

Năm 1989, Ngân hàng tại Mỹ (WellFargo) lần đầu tiên cung cấp dịch vụ ngân hàng qua mạng, đến nay, có rất nhiều tìm tòi, thử nghiệm, thành công cũng như thất bại trên con đường xây dựng hệ thống NHĐT hoàn hảo, phục vụ tốt nhất cho khách hàng. Tổng kết những mô hình đó, nhìn chung hệ thống NHĐT được phát triển qua những giai đoạn sau :

- Giới thiệu dịch vụ ngân hàng qua website (Brouche – Ware)
- Thương mại điện tử (E-commerce)
- Kinh doanh điện tử (E-business)
- Ngân hàng điện tử (E-bank)

1.1.2. Khái niệm dịch vụ ngân hàng điện tử

Khái niệm tổng quát nhất về DVNHĐT được diễn đạt như sau: *DVNHĐT bao gồm tất cả các dạng của giao dịch giữa NH và KH (cá nhân hoặc tổ chức) dựa trên quá trình xử lý và chuyển giao dữ liệu số hóa nhằm cung cấp sản phẩm DV NH. [3]*

Hiện nay, DVNHĐT tồn tại dưới hai hình thức: Hình thức NH trực tuyến chỉ tồn tại trên môi trường mạng internet, cung cấp DV 100% thông qua môi trường mạng và mô hình kết hợp giữa hai hệ thống NHTM truyền thống và điện tử hóa các DV truyền thống, tức là phân phối những sản phẩm DV cũ trên những kênh phân phối mới. Các NH tại Việt Nam chủ yếu phát triển theo mô hình này.

1.1.3. Khái niệm và đặc điểm khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.

a. Khái niệm khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.

Khách hàng cá nhân của NHTM là tập hợp các cá nhân có nhu cầu sử dụng sản phẩm dịch vụ của ngân hàng như: gửi tiền tiết kiệm, vay mua nhà, mua ô tô,... Hiện nay có rất nhiều phương thức phân đoạn thị trường cho nhóm khách hàng cá nhân và dưới đây là một số ví dụ điển hình.

b. Đặc điểm khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

Khách hàng cá nhân phân bố rộng khắp trong phạm vi một quốc gia.

Mục đích khách hàng cá nhân khi đến giao dịch tại ngân hàng chủ yếu với mục đích sinh, vay kinh doanh, các hoạt động thanh toán và một số giao dịch mang tính chất con người như bảo hiểm.

Một đặc điểm nữa của KHCN là cách tiếp cận.

Dựa vào một số những đặc điểm của khách hàng cá nhân, ngân hàng cần phải có những chính sách hợp lý nhằm tiếp cận

1.1.4. Đặc điểm dịch vụ ngân hàng điện tử đối với khách hàng cá nhân

Thứ nhất, đối tượng khách hàng là cá nhân chiếm số lượng đông đảo.

Thứ hai, đối với cá nhân các giao dịch tài chính, nhu cầu tài chính thường không lớn và với tính lặp lại ít hơn so với nhóm khách hàng doanh nghiệp nên quy mô giao dịch thường không lớn.

Thứ ba, khoa học công nghệ trong việc cung ứng dịch vụ khách hàng cá nhân là công nghệ hiện đại.

Thứ tư, tăng sự lệ thuộc vào các thiết bị điện tử, mạng internet.

Thứ 5, thiếu thông tin “nóng”.

Thứ 6, vấn đề bảo mật thông tin yếu

1.1.5. Các loại dịch vụ ngân hàng điện tử đối với khách hàng cá nhân

Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử có thể được khái quát như sau:

a. Dịch vụ thẻ ngân hàng (Bank Card hoặc Bank Pas)

Những giao dịch ngân hàng tự động như gửi - rút tiền tự động, thanh toán, chuyển tiền, v.v..., là những sản phẩm ngân hàng điện tử đi kèm và làm cho dịch vụ thẻ ngân hàng trở nên có ý nghĩa và tiện ích cao hơn. [2]

b. Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại cố định (Phone Banking)

Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại đã tạo ra một cách thức mới trong chiến lược phát triển kênh phân phối, một loạt những dịch vụ được cung cấp thông qua điện thoại.

c. Dịch vụ ngân hàng trên mạng Internet (Internet banking)

Internet-banking là dịch vụ cung cấp tự động các thông tin sản phẩm và dịch vụ ngân hàng thông qua Internet.

d. Dịch vụ ngân hàng tại nhà (Home banking)

Với Home - Banking, khách hàng giao dịch với ngân hàng qua mạng nhưng là mạng nội bộ (Intranet) do ngân hàng xây dựng riêng.

đ. Dịch vụ ngân hàng qua mạng di động (Mobile banking)

Mobile banking cũng là dịch vụ ngân hàng qua điện thoại nhưng lại được vận hành nhờ mạng điện thoại di động.

e. Trung tâm dịch vụ khách hàng (Call Center hay Contact Center)

Do quản lý dữ liệu tập trung nên khách hàng có tài khoản tại bất kỳ chi nhánh nào vẫn gọi về một số điện thoại cố định của trung tâm này để được cung cấp mọi thông tin chung và cá nhân.

f. Kiosk Banking

Kiosk banking là sự phát triển của dịch vụ ngân hàng hiện đại hướng tới việc phục vụ khách hàng với chất lượng cao và thuận tiện nhất.

g. TV- banking

Ngân hàng qua truyền hình cho phép ngân hàng tiếp cận khách hàng thông qua truyền hình.

1.1.6. Lợi ích và rủi ro của khách hàng cá nhân khi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử

a. Lợi ích

- Tiện lợi: DVNHĐT giúp cho khách hàng có thể liên lạc với NH một cách nhanh chóng.

- Tốc độ và chính xác: DVNHĐT cho phép KH thực hiện và xác nhận các giao dịch với độ chính xác cao và rất nhanh chỉ trong vài giây.

- Tiết kiệm chi phí: Mức phí giao dịch qua DVNHĐT thấp hơn so với tại quầy giao dịch, KH không phải tốn thêm chi phí vận chuyển.

b. Rủi ro

- An toàn: Vấn đề an toàn trên máy tính cá nhân rất quan trọng đối với người sử dụng DVNHĐT vì tin tặc xâm nhập được vào máy tính thì họ sẽ kiểm soát và truy cập vào tài khoản của người sử dụng. Bên cạnh đó, người sử dụng không nên truy cập vào các trang web lạ, chưa rõ nguồn gốc để tránh giao dịch với các web lừa đảo, lấy cắp thông tin và tiền trên tài khoản.

- Bảo mật: khi thực hiện các giao dịch trên DVNHĐT để bảo mật thông tin của mình thì người sử dụng phải truy cập đúng địa chỉ trang web đã được ký kết trên hợp đồng.

- Thông tin: Khi giao dịch trực tiếp tại quầy với nhân viên thì KH sẽ được cung cấp thông tin đầy đủ hơn, chi tiết hơn so với giao dịch qua

Internet – Banking.

1.2. HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Mục tiêu hoạt động kinh doanh DVNHĐT đối với KHCN của NHTM.

Có nhiều mục tiêu hoạt động kinh doanh DVNHĐT, nhìn chung bao gồm các mục tiêu sau:

- Tăng trưởng quy mô.
- Hợp lý hóa cơ cấu DV theo sản phẩm, theo đối tượng KH. NH cần phải quan tâm đến các yếu tố sau:

- Mở rộng đối tượng KH: Các NHTM cần mở rộng đối tượng sử dụng DVNHĐT cho KH ở mọi lứa tuổi, giới tính, trình độ, thu nhập.

- Nâng cao chất lượng DVNHĐT

- Kiểm soát rủi ro trong hoạt động kinh doanh DVNHĐT.

- Tăng trưởng kết quả tài chính từ DVNHĐT

1.2.2. Những hoạt động cơ bản NHTM triển khai kinh doanh DVNHĐT đối với KHCN

- Hoạch định và thực thi chính sách DVNHĐT hợp lý.

- Thực thi các giải pháp marketing để phát triển DV này.

- Quy trình nghiệp vụ:

- + Phải chặt chẽ, khoa học, thuận tiện cho KH,.

- + Phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định, qui trình liên quan đến hoạt động DVNHĐT.

- + Công tác kiểm tra rà soát các quy định, quy trình nghiệp vụ liên quan đến hoạt động NHĐT.

- Công nghệ, cơ sở vật chất để kinh doanh DVNHĐT

- Chính sách về con người

- Kiểm soát được rủi ro

1.2.3 Các tiêu chí phản ánh kết quả kinh doanh dịch vụ NHĐT đối với KHCN của NHTM.

- Quy mô và cơ cấu dịch vụ:
- Chất lượng dịch vụ
- Mức độ rủi ro trong hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng điện tử

- Kết quả tài chính

1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ NHĐT ĐỐI VỚI KHCN CỦA NHTM

1.3.1 Các nhân tố bên trong ngân hàng

- * Chiến lược kinh doanh của ngân hàng
- * Quy mô hoạt động của Ngân hàng
- * Nguồn lực tài chính
- * Nhân sự
- * Công nghệ.
- * Công tác tổ chức quản lý

1.3.2. Các nhân tố bên ngoài ngân hàng.

* Sự phát triển của khoa học – công nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin

- * Môi trường pháp lý
- * Môi trường kinh tế - xã hội
- * Đối thủ cạnh tranh
- * Sự phát triển của các hệ thống mạng dịch vụ viễn thông.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã nêu lên những khái niệm cơ bản cũng như các giai đoạn phát triển của Ngân hàng điện tử, đưa ra một bức tranh tổng quan về sự phát triển của Ngân hàng điện tử của các nước trên thế giới. Với những tiện ích, ưu điểm của các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử cho thấy việc phát triển dịch vụ này tại các NHTM Việt Nam trong xu thế hiện nay là tất yếu. Tuy nhiên, để phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại này cũng cần có sự hiểu biết, chấp nhận của khách hàng, đồng thời vấn đề về pháp lý và công nghệ cũng góp phần không kém trong việc triển khai thành công dịch vụ ngân hàng điện tử.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG KINH DOANH DỊCH VỤ NHẬT ĐỐI VỚI KHCN CỦA AGRIBANK CHI NHÁNH THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

2.1. GIỚI THIỆU VỀ AGRIBANK CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1.1. Lịch sử ra đời Chi nhánh.

Agribank Đà Nẵng là Chi nhánh cấp 1, doanh nghiệp hạng 1 trực thuộc sự quản lý toàn diện của Agribank. Agribank Đà Nẵng hiện có 35 điểm giao dịch trên địa bàn và là chi nhánh ngân hàng có mạng lưới rộng nhất tại Đà Nẵng. Mạng lưới Chi nhánh được tổ chức bao gồm Ban giám đốc gồm 01 Giám đốc và 03 Phó Giám đốc, 08 phòng ban và 03 Phòng Giao dịch con. Ngoài ra, chi nhánh quản lý 14 Chi nhánh cấp 2, cấp 3 và 14 Phòng giao dịch trực thuộc.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức quản lý và chức năng, nhiệm vụ

Ban lãnh đạo Chi nhánh Đà Nẵng gồm một Giám đốc và 2 Phó Giám đốc phụ trách chuyên môn.

Chi nhánh NHNo&PTNT Đà Nẵng hiện có 08 phòng nghiệp vụ và 03 phòng giao dịch con. Cụ thể:

Các phòng nghiệp vụ gồm: Phòng Khách hàng doanh nghiệp, Phòng Khách hàng hộ sản xuất và cá nhân, Phòng Kế hoạch - Nguồn vốn, Phòng Kế toán và Ngân quỹ, Phòng Điện toán, Phòng Kiểm tra, kiểm soát nội bộ, Phòng Dịch vụ và Marketing, Phòng Tổng hợp

2.1.3. Kết quả kinh doanh của Chi nhánh năm 2015 – 2017

a. Hoạt động huy động vốn

Tính đến thời điểm 31/12/2017, tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh đạt 13.323 tỷ đồng, tăng 2.668 tỷ đồng tương đương 25,04% so với cùng kỳ năm 2016. Nhìn vào bảng số liệu trên ta có thể nhận thấy, trong tổng nguồn vốn thì nguồn vốn từ tiền gửi dân cư là nguồn chiếm tỷ trọng cao nhất. Năm 2016, nguồn vốn tăng trưởng 2.376 tỷ

đồng là do nguồn tiền gửi dân cư trên địa bàn tăng 2.278, còn nguồn tiền gửi từ các tổ chức kinh tế tăng nhẹ 98 tỷ đồng. Sang năm 2017, tổng nguồn vốn tăng nhưng cũng là nhờ từ nguồn tiền gửi dân cư.

b. Hoạt động sử dụng vốn

Tổng dư nợ tính đến thời điểm 31/12/2017 là 8.213 tỷ đồng tăng 578 tỷ đồng so với năm 2016, tương ứng là 9,8%. Nhìn chung hoạt động tín dụng của chi nhánh vẫn đi theo hướng tăng trưởng là chủ đạo. Xét về cơ cấu cho vay có thể nhận thấy, cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ và tiếp tục có xu hướng tăng qua ba năm.

c. Hoạt động khác

Tận dụng thương hiệu và mạng lưới các địa điểm rút tiền ATM phân bố rộng khắp địa bàn Đà Nẵng nên trong thời gian qua công tác phát hành thẻ ATM luôn dẫn đầu địa bàn. Hiện tại chi nhánh có 28 máy hoạt động bình thường và được miễn phí hoàn toàn hoạt động rút tiền.

Doanh số chuyển tiền tăng liên tục trong 3 năm cho thấy hệ thống thanh toán ngày càng nhanh chóng, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của KH.

d. Kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank Đà Nẵng

Cùng với sự tăng trưởng về quy mô huy động vốn, dư nợ và phát triển dịch vụ thì lợi nhuận trước thuế năm 2017 cũng đạt được kỳ vọng của chi nhánh. Trong tổng thu nhập thì chủ yếu thu từ hoạt động tín dụng chiếm 85% tổng thu nhập và các dịch vụ khác chiếm 15% tổng thu nhập. Trong năm 2017, chi nhánh đã tăng lãi suất huy động vốn và nâng cấp trụ sở chính và các phòng giao dịch, tăng cường trang thiết bị, đào tạo đội ngũ nhân viên nên những năm qua chi phí cũng tăng dần.

2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ NHHT ĐỐI VỚI KHCCN CỦA CHI NHÁNH

2.2.1. Môi trường kinh doanh DVNHĐT đối với KHCCN của Chi nhánh

a. Môi trường bên trong

- Chiến lược kinh doanh, chính sách kinh doanh của Chi nhánh
- Quy mô kinh doanh
- Kỹ thuật công nghệ
- Nhân sự
- Quản trị và điều hành
- Mạng lưới đại lý các tổ chức kinh doanh dịch vụ bưu chính viễn thông

b. Môi trường bên ngoài

- Đà Nẵng là có nhiều yếu tố hội tụ thuận lợi để phát triển DVNHĐT đối với KHCCN.

- Đà Nẵng có tốc độ tăng trưởng kinh tế hằng năm đều tăng.

- Là một thành phố có nhiều khách hàng có trình độ cao, hiện đại, sẵn sàng tiếp nhận những công nghệ mới, là một môi trường thuận lợi để triển khai những DVNHĐT.

- Bên cạnh đó, hạ tầng công nghệ thông tin – mạng viễn thông hiện đại

- Hiện nay, Đà Nẵng đang có nhiều NHTM đang cung cấp sản phẩm DVNHĐT đối với KHCCN. Các ngân hàng đều có thể mạnh riêng, đều có nền tảng, bề dày kinh nghiệm trong việc phát triển các sản phẩm DV NH, DVNHĐT, và DVNHĐT đối với KHCCN

- Trước tình hình đó, Agribank chi nhánh Đà Nẵng thực hiện chiến lược giữ vững Kh truyền thống, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ hiện có, phát triển sản phẩm DV mới, để chiếm lĩnh thị trường, thị phần ở Đà Nẵng.

- Trong những năm gần đây, Agribank chi nhánh Đà Nẵng đầu tư rất nhiều vào việc nâng cấp cơ sở hạ tầng, đầu tư công nghệ, thông tin để phát triển sản phẩm DVNHĐT, và đã bước đầu có những thành tựu.

2.2.2. Mục tiêu hoạt động kinh doanh DVNHĐT đối với KHCN của Chi nhánh.

- Chưa đưa ra kế hoạch riêng của mảng hoạt động DVNHĐT đối với KHCN cũng là thiếu sót trong hoạt động kinh doanh của Chi nhánh cần phải khắc phục, vì KHCN vốn là nguồn khách hàng chủ yếu của DVHĐT, cần được chú trọng, quan tâm cũng như có những chính sách chăm sóc tốt hơn.

2.2.3. Tổ chức bộ máy quản lý hoạt động kinh doanh DVNHĐT đối với KHCN của Chi nhánh.

Nhiệm vụ hoạt động kinh doanh dịch vụ NHĐT tại Agribank Đà Nẵng hiện tại chỉ duy nhất phòng Dịch vụ & Marketing đảm nhận.

2.2.4. Những hoạt động Chi nhánh triển khai kinh doanh DVNHĐT đối với KHCN.

Ban lãnh đạo Agribank chi nhánh Đà đã quan tâm chỉ đạo các phòng ban, chi nhánh trực thuộc thực thi các giải pháp marketing đi kèm để phát triển DV này. Agribank chi nhánh Đà Nẵng thực hiện các mức giá phí khác nhau cho từng DVNHĐT theo quy định chung của Agribank Việt Nam. Mặc khác, Chi nhánh đẩy mạnh phát triển nhiều kênh phân phối. Thực hiện quảng bá và giới thiệu các sản phẩm DVNHĐT do Agribank Việt Nam ban hành thông qua các kênh như phát tờ rơi quảng cáo, treo băng rôn, hoặc cán bộ NH giới thiệu sản phẩm trực tiếp đến các KH. Tài trợ những chương trình quỹ ủng hộ người nghèo, xây nhà tình nghĩa. Chi nhánh cũng yêu cầu cán bộ, công nhân viên thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ

2.2.5. Kết quả kinh doanh DVNHĐT đối với KHCN của Chi nhánh

a. Quy mô dịch vụ ngân hàng điện tử

* Tình hình chung về quy mô dịch vụ ngân hàng điện tử.

Tỷ trọng của doanh số từ dịch vụ E-mobile banking và dịch vụ Internet banking đều tăng. Ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu doanh số qua các năm, nguyên nhân của kết quả trên là do bắt đầu từ năm 2015, Agribank bắt đầu triển khai dịch vụ E-mobile banking, dưới dạng app sử dụng trên Smartphone, tích hợp nhiều tiện ích cho người sử dụng. Dịch vụ được khách hàng, đặc biệt là KHCN sử dụng ngày càng rộng rãi, góp phần làm doanh số từ dịch vụ NHĐT tăng qua các năm 2015-2017.

* Dịch vụ NHĐT đối với KHCN của Chi nhánh (Agribank E-mobile banking và Agribank Internet banking)

Nhìn chung, số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại chi nhánh có sự tăng trưởng rõ rệt qua các năm, chứng tỏ dịch vụ này cũng đang ngày càng được sự quan tâm và chú trọng của khách hàng nhờ vào những tiện ích của dịch vụ ngân hàng điện tử đem lại cho khách hàng.

b. Về chất lượng dịch vụ

- So sánh mức độ tiện ích các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử (chỉ những phần dành cho KHCN) của Agribank và một số ngân hàng khác.

Để nhận thấy là dịch vụ NHĐT của Agribank nói chung và, Agribank chi nhánh Đà Nẵng nói riêng còn hạn chế so với các ngân hàng khác, đặc biệt là khi so sánh với Vietcombank.

- So sánh về biểu phí dịch vụ NHĐT đối với KHCN của Agribank và các ngân hàng khác

Các loại phí mà Agribank đang áp dụng hiện tại cũng tương đồng với Vietcombank và Vietinbank, không có nhiều khác biệt, chỉ riêng chuyển tiền trong hệ thống, phí đối với các giao dịch dưới 10tr đồng của Agribank thấp hơn so với Vietcombank. Mức phí này đảm bảo Agribank

cạnh tranh với các ngân hàng khác.

- So sánh về hạn mức giao dịch

Hạn mức của Agribank nhìn chung giới hạn thấp hơn so với các ngân hàng khác, việc này nguyên nhân là do Agribank triển khai dịch vụ NHĐT sau các NHTM khác

c. Rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử tại Chi nhánh

Qua các năm tại chi nhánh ta thấy lỗi gián đoạn hệ thống chiếm phần nhiều, do hệ thống đang trong tình trạng nâng cấp dần nên tỷ lệ có giảm so với năm 2015.

d. Kết quả tài chính

Lợi nhuận từ dịch vụ ngân hàng điện tử đều có sự tăng trưởng. Năm 2015, dịch vụ E-mobile banking và dịch vụ chuyển tiền trên Internet banking của Agribank đều chưa được triển khai, vì vậy nên dịch vụ NHĐT đối với KCHN chưa đóng góp vào tỷ trọng doanh thu. Bắt đầu qua năm 2016, 2017, khi các dịch vụ NHĐT đối với KHCHN được triển khai mạnh mẽ, thu nhập đến từ dịch vụ NHĐT mới tăng nhanh và thị phần của KHCHN nhanh chóng chiếm tỷ trọng lớn trong tổng thu nhập.

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DVNHĐT ĐỐI VỚI KHCHN CỦA CHI NHÁNH

2.3.1. Thành công và nguyên nhân

a. Thành công

- Doanh số DVNHĐT đối với KHCHN của Chi nhánh qua từng năm đều có sự tăng trưởng rõ rệt.

- Việc phát triển DVNHĐT giúp cho NH hoạt động có năng suất cao hơn.

- DVNHĐT đối với KHCHN giảm tải được một số lượng khách hàng đến quầy giao dịch

- Thông qua DVNHĐT đối với KCHN, Agribank nói chung và Chi nhánh nói riêng cũng cho thấy sự bắt nhịp cùng thời đại công nghệ của hệ thống.

2.3.2. Tồn tại và nguyên nhân.

Sản phẩm DVNHĐT còn quá đơn điệu, không tạo sự khác biệt so với NH khác.

Mức phí còn chưa được hợp lý, cứng nhắc, nên chưa khuyến khích KH sử dụng DVNHĐT.

Sự hài lòng của KH vẫn chưa cao, KH vẫn chưa thỏa mãn về chất lượng DVNHĐT của Agribank chi nhánh Đà Nẵng.

Công tác Marketing được quan tâm, chú trọng nhưng tính hiệu quả chưa thương hiệu NH

** Nguyên nhân của những hạn chế*

Chi nhánh chưa có bộ phận chuyên trách để triển khai hoạt động kinh doanh DVNHĐT tại Hội sở để thực thi và hướng dẫn các chi nhánh cấp III, phòng giao dịch thực hiện.

Chi nhánh cũng chưa có bộ phận nghiên cứu thị trường, tiếp thị sản phẩm.

Sản phẩm DVNHĐT đối với KHCN chưa phong phú đa dạng, không có sản phẩm chủ lực, khác biệt có tính cạnh tranh cao với các NH khác, vẫn chưa được hoàn thiện, còn phức tạp nên gây khó khăn cho người sử dụng DV.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã khắc họa bức tranh toàn cảnh về hoạt động cung ứng dịch vụ ngân hàng điện tại đối với khách hàng cá nhân tại Agribank chi nhánh Đà Nẵng. Với kết quả đạt được 3 năm qua về quản lý, kinh doanh cũng như sự phát triển về công nghệ đã giúp Agribank chi nhánh Đà Nẵng có những lợi thế để phát triển các dịch vụ ngân hàng điện từ đối với đối tượng khách hàng này.

CHƯƠNG 3

KHUYẾN NGHỊ NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DV NHĐT ĐỐI VỚI KHCN CỦA AGRIBANK CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1. CĂN CỨ ĐỀ XUẤT

3.1.1. Định hướng hoạt động kinh doanh của Agribank chi nhánh Đà Nẵng

- Mục tiêu chung của Agribank Đà Nẵng về hoạt động kinh doanh là coi công tác phát triển các SPDV đang có là nhiệm vụ trọng tâm của mô hình NH hiện đại.

- Agribank Đà Nẵng tiếp tục hiện đại hóa hệ thống công nghệ NH và hệ thống thanh toán theo những bước đi tuần tự kết hợp với những bước đi nhảy vọt, nâng cao mức độ tự động hóa và tiện ích của các DV NH.

- Triển khai áp dụng công nghệ thông tin, nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ NH; xây dựng triển khai hệ thống thông tin quản trị trên nền tảng của hệ thốn kế toán theo chuẩn quốc tế.

- Tăng cường hệ thống an ninh tiên tiến cũng như đầu tư nhằm đảm bảo an toàn cho cả hệ thống. Xây dựng hệ thống quản lý rủi ro đồng bộ, hiệu quả và chuyên nghiệp để đảm bảo cho sự tăng trưởng được bền vững.

3.1.2. Định hướng hoàn thiện hoạt động kinh doanh DVNHĐT của Agribank Chi nhánh Đà Nẵng

- Phần đầu hằng năm đạt tỷ trọng thu DVNHĐT chiếm từ 15% đến 20%/tổng nhu nhập từ DV.

- NH sẽ tiếp tục tăng nguồn vốn đầu tư cho việc hoàn thiện hoạt động kinh doanh DV như chi về hoạt động DV, quảng cáo, khuyến mại, nâng cấp tài sản...nhiều hơn.

- Kết hợp các chòm DV đi kèm đối với mỗi gói sản phẩm truyền thông, chẳng hạn: KH tiền gửi hay tiền vay đều giới thiệu các DVNHĐT dành cho họ.

- Ngày càng hoàn thiện và nâng cao chất lượng DVNHĐT để cạnh tranh với các NHTM cổ phần trên địa bàn.

- Có những chính sách khuyến khích, động viên kịp thời đối với cán bộ công nhân viên và các chi nhánh trực thuộc đạt kế hoạch số lượng KH đăng ký DVNHĐT.

- Tiếp tục xây dựng tốt văn hóa doanh nghiệp của Agribank chi nhánh Đà Nẵng.

3.2. KHUYẾN NGHỊ NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ NHĐT ĐỐI VỚI KHCN CỦA AGRIBANK CHI NHÁNH THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG.

3.2.1. Khuyến nghị với Agribank - Chi nhánh TP Đà Nẵng

- a. Thành lập tổ Dịch vụ NHĐT đối với KHCN.
- b. Điều tra nghiên cứu thị trường về nhu cầu sử dụng Dịch vụ ngân hàng điện tử
- c. Hoàn thiện sản phẩm hiện có, tiếp tục phát triển sản phẩm mới
- d. Điều chỉnh giá phí hợp lý phù hợp với từng nhóm khách hàng và có tính cạnh tranh cao
- e. Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng
- f. Tăng cường công tác truyền thông cổ động, quảng bá thương hiệu đến với khách hàng.
- g. Chú trọng kiểm soát rủi ro
- h. Tiếp tục khai thác có hiệu quả công nghệ, thiết bị
- i. Nâng cao năng lực, trình độ, trách nhiệm đạo đức của nhân viên.

3.2.2. Khuyến nghị với Agribank Việt Nam

- a. Bổ sung các tính năng mới, tăng hạn mức giao dịch đối với các

dịch vụ NHĐT đối với KHCCN.

b. Nâng cao chất lượng dịch vụ.

c. Nâng cao chất lượng cán bộ trong tuyển dụng, thành lập tổ, bộ phận chuyên trách về dịch vụ NHĐT đối với KHCCN.

d. Phát triển và nâng cao hiệu quả mạng lưới và kênh phân phối

e. Nâng cao khả năng nhận thức và sự hợp tác của khách hàng

3.2.3. Khuyến nghị đối với NHNN Việt Nam.

- Xây dựng và tạo hành lang pháp lý cho DVNHĐT

- NHNN cần có các chính sách hỗ trợ khuyến khích các NHTM đầu tư cho hạ tầng cơ sở phục vụ cho sự phát triển của DVNHĐT.

- Bổ sung và hoàn thiện các cơ chế chính sách khuyến khích ứng dụng và triển khai các DVNHĐT. NHNN tiếp tục định hướng cho các NHTM phát triển các hoạt động DV, đặc biệt là ứng dụng công nghệ thông tin.

- Cần có quy định của NHNN về chuẩn mực cơ sở hạ tầng, công nghệ thông tin cho các bên liên quan trong việc cung cấp các DV thẻ.

- Sớm ban hành quy chế về quản lý DVNHĐT, tạo điều kiện phát triển và giao quyền tự chủ cho các NHTM quyết định loại hình DV cần thu phí theo nguyên tắc thương mại.

- Thường xuyên tổ chức các buổi hội thảo, các chuyên đề, các khóa đào tạo cho các NH, và các cuộc hội thảo quốc tế để các NH cập nhật, tìm giải pháp thích hợp cho việc phát triển DVNHĐT.

3.2.4. Khuyến nghị với Chính phủ

Để DVNHĐT đi vào đời sống và phát huy được toàn diện những ưu thế lợi ích của nó đòi hỏi phải có sự đầu tư, sự quan tâm đúng đắn từ phía Nhà nước, các cơ quan quản lý. Nhìn chung cần phát triển đồng bộ các giải pháp sau:

- Chính phủ cần xây dựng một hành lang pháp lý thông thoáng.
- Việc đầu tư cho cơ sở hạ tầng, trang bị kỹ thuật để hiện đại hóa DV NH không phải chỉ là vấn đề riêng của ngành NH mà còn là chiến lược phát triển kinh tế của cả nước.
- Phát triển hạ tầng cơ sở công nghệ thông tin và Internet.
- Đẩy mạnh phát triển thương mại điện tử.
- Tranh thủ sự hỗ trợ về tài chính và kỹ thuật của các tổ chức quốc tế để hiện đại hóa công nghệ và mở rộng DV NH.
- Đẩy mạnh việc ứng dụng kỹ thuật và công nghệ tiên tiến phù hợp với trình độ phát triển của hệ thống NH Việt Nam và tuân thủ các chuẩn mực quốc tế, phát triển hệ thống giao dịch trực tuyến.
- Đầu tư cho hệ thống giáo dục.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Những giải pháp nêu trên đây chỉ là những giải pháp đề xuất cơ bản, không phải để tất cả các ngân hàng đều áp dụng nó một cách rập khuôn, mà các ngân hàng cần phải dựa vào nó đồng thời dựa vào tình hình, thực lực của ngân hàng mình để đưa ra những sách lược, chiến lược cụ thể cho sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử, Agribank Đà Nẵng đã và đang củng cố, nâng cao chất lượng dịch vụ, sử dụng chất lượng dịch vụ như một công cụ cạnh tranh hữu hiệu từ đó hình thành nên nền tảng, phát triển vững chắc, vững bước đi lên đáp ứng những yêu cầu, đòi hỏi cấp thiết trong quá trình hội nhập kinh tế khu vực và thế giới.

KẾT LUẬN

Qua quá trình nghiên cứu nghiêm túc, sử dụng những phương pháp nghiên cứu phù hợp, luận văn đã đạt được những kết quả nghiên cứu sau đây:

- Tổng hợp, hệ thống hóa những nội dung cơ bản về dịch vụ ngân hàng điện tử.

- Phân tích các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử.

- Trên cơ sở vận dụng lý thuyết cũng như kết quả phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank chi nhánh Đà Nẵng, luận văn đã đề xuất được một hệ thống các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank chi nhánh Đà Nẵng.

- Đề xuất các kiến nghị đối với cơ quan hữu quan nhằm tạo điều kiện tốt nhất để hoàn thiện hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank chi nhánh Đà Nẵng về những vấn đề nằm ngoài phạm vi giải quyết của Ngân hàng.

Khoa quản lý chuyên ngành đã kiểm tra và xác nhận

Tóm tắt luận văn được trình bày theo đúng quy định về hình thức và đã được chỉnh sửa theo kết luận của Hội đồng



PGS.TS. Lâm Chí Dũng